GroupeValophis

www.groupevalophis.fr

Valophis Habitat OPH DU VAL DE MARNE
Valophis SAREPA
Valophis LA CHAUMIÈRE DE L'ÎLE DE FRANCE
Expansiel GROUPE VALOPHIS
Expansiel Promotion GROUPE VALOPHIS

81, rue du Pont de Créteil - 94107 Saint-Maur-des-Fossés

L'imprimerie RIVATON s'est vue décerner la marque IMPRIM'VERT® Île-de-France par le Syndicat ICG Île-de-France, la Chambre Consulaire Y, l'ADEME et l'Agence de l'Eau Seine-Normandie. Cette marque signifie que notre entreprise :
• Fait collecter et traiter les déchets dangereux qu'elle produit (liste des produits concernés...) par des prestataires agréés.
• A aménagé les zones de stockage de ces produits dangereux pour éviter les risques de pollution accidentelle.
• S'engage à ne plus utiliser de produits toxiques dans le cadre de ces activités offset.

Crédit Photos : Habibi Mehrak, Carole Martin et Frédéric Achdou

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2013

GroupeValophis

SOMMAIRE

01 Croissance
P. 06

02 Rénovation urbaine et politique patrimoniale
P. 08

03 Développement durable
P. 12

04 Qualité de service
P. 16

05 Innovation sociale
P. 18

06 Management et efficacité des processus
P. 22

07 Habitants
P. 24

08 Finances
P. 28

ÉDITORIAL

CHIFFRE CLÉ 2013

40 000 logements

2013 a été marquée par la livraison du **40 000ème logement** géré par Valophis. Cet évènement, célébré début 2014 avec nos partenaires institutionnels et professionnels, les représentants des locataires et l'ensemble de nos personnels, traduit notre ambition de proposer des logements de qualité et en nombre suffisant, pour satisfaire les besoins et faire face à la crise du logement qui sévit, depuis plusieurs années maintenant, en région île-de-France.
Ce 40 000ème logement concrétise l'achèvement de notre projet d'entreprise pour la période 2008-2013. Les objectifs fixés autours des 5 axes prioritaires : croissance du patrimoine, qualité de service, rénovation urbaine, développement durable et innovation sociale, ont globalement été atteints.

L'année 2013 a également donné lieu aux premiers bilans de nos engagements pris dans le cadre du **Contrat d'Objectifs et de Moyens** signé en 2011 avec le Conseil général du Val-de-Marne et de la **Convention d'Utilité Sociale**, signée la même année, avec l'État.

En parallèle, la nouvelle organisation de la gestion de proximité, renforçant l'expertise des équipes de gestion et permettant ainsi de mieux tenir compte des spécificités sociales et patrimoniales, a été déployée sur l'ensemble des territoires de notre Office.

Tout au long de cette année, les équipes, tous métiers confondus, ont su rester mobilisées à l'écoute et au service des collectivités pour améliorer en continu la qualité des logements et du service rendu aux locataires.

Abraham Johnson,
Président de Valophis Habitat

Valophis Habitat
OPH DU VAL DE MARNE

Office Public de l'Habitat du Val-de-Marne, est le premier opérateur de logement social du département. Il intervient en aménagement et rénovation urbaine, maîtrise d'ouvrage locative et gestion locative principalement dans le Val-de-Marne. Valophis Habitat détient directement ou indirectement la majorité du capital des autres entités du groupe Valophis. En Île-de-France, Valophis Habitat assure, par mandat, la gestion locative du patrimoine de Valophis Sarepa et de Valophis La Chaumière de l'Île-de-France.

Valophis
SAREPA

SA d'Hlm de la Région Parisienne, porte l'activité locative sociale du groupe Valophis en Essonne et dans les Yvelines.

Le groupe Valophis

Le groupe Valophis est un groupement d'organismes HLM, présent dans toute l'Île-de-France et principalement dans le Val-de-Marne. Il intervient sur tous les métiers du logement social : gestion, renouvellement urbain, aménagement, construction en locatif social et en accession à la propriété sécurisée. Il offre ainsi aux collectivités, en accompagnement de leurs politiques urbaines et sociales, des solutions diversifiées et adaptées à leur territoire, leur permettant de proposer aux familles de véritables parcours résidentiels correspondant à leur niveau de vie et à leurs aspirations.

Valophis
LA CHAUMIÈRE DE L'ÎLE DE FRANCE

Valophis La Chaumière de l'Île-de-France, SA Coopérative de production d'Hlm, porte l'activité locative sociale du groupe Valophis dans les Hauts-de-Seine, en Seine-et-Marne, Seine-Saint-Denis et Val-d'Oise.

Expansiel Promotion
GROUPE VALOPHIS

SA Coopérative de production d'Hlm, couvre l'activité de construction et de commercialisation de logements en accession à la propriété sécurisée et en location accession dans toute l'Île-de-France.

Expansiel
GROUPE VALOPHIS

Groupement d'intérêt économique (Gie). Il réalise l'ensemble des activités d'aménagement, de construction locative et en accession à la propriété du groupe Valophis.

LES INSTANCES du groupe Valophis

| JUIN 2014 |

Valophis Habitat

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE VALOPHIS HABITAT est présidé depuis le 25 octobre 2012 par **Abraham Johnson,** *Conseiller général du Val-de-Marne, Adjoint au Maire de Créteil.*

Il est composé de :

6 conseillers généraux représentants du Département désignés par son organe délibérant :

Abraham Johnson, *Président, Conseiller général du Val-de-Marne, Adjoint au Maire de Créteil*
Simonne Abraham-Thisse, *Conseillère générale du Val-de-Marne*
Jean-Marie Brétillon, *Maire de Charenton-le-Pont Conseiller général du Val-de-Marne*
Christine Janodet, *Maire d'Orly Conseillère générale du Val-de-Marne*
Maurice Ouzoulias, *Conseiller général du Val-de-Marne*
Josette Sol, *Conseillère générale du Val-de-Marne*

9 personnalités qualifiées désignées par le Conseil général du Val-de-Marne :

Michel Angot
Alain Audoubert, *Maire de Vitry-sur-Seine*
Jean-Claude Boucherat, *Président du CESR IDF*
Christian Chevé
Jean-Jacques Darves
Patrick Douet, *Maire de Bonneuil-sur-Marne*
Didier Guillaume, *Maire de Choisy-le-Roi*
Paul-Louis Marty, *Ancien Délégué général de l'USH*
Jean-Pierre Nourrisson, *Directeur général de Sadev 94*

2 représentants des associations œuvrant dans le domaine de l'insertion ou le logement des personnes défavorisées désignés par le Conseil général du Val-de-Marne :

Olivier Launay, *représentant la Fondation Habitat et Humanisme IDF*
Christiane Paturet, *représentant le Secours Catholique*

1 membre désigné par le Conseil d'administration de la Caisse d'Allocations Familiales :

Marie-Christine Marsadié, *Présidente de la CAF du Val-de-Marne*

1 membre désigné par l'Union Départementale des Associations Familiales :

Jean Billaudaz, *Vice-Président de la Fédération Départementale « Familles de France » du Val-de-Marne*

1 membre désigné par les associés des collecteurs de la participation des employeurs à l'effort de construction :

Dominique Giry, *Directeur du CIL Logéo*

2 membres désignés par les organisations syndicales les plus représentatives dans le département

Ludovic Domsgen, *CFDT*
Giovanni Finoli, *CGT*

5 membres représentants élus des locataires

Chantal Boucher, *CNL*
Claude Crine, *CNL*
Rose-Marie Croci, *CGL*
Abdoul Aziz Ndiaye, *CLCV*
Aline Palais, *CNL*

LE BUREAU DU CONSEIL D'ADMINISTRATION est composé de 7 membres :

Abraham Johnson, *Président,*
Didier Guillaume *Vice-président,*
Claude Crine
Patrick Douet
Christine Janodet
Maurice Ouzoulias
Josette Sol

LA COMMISSION D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS DE VALOPHIS HABITAT est composée de 6 membres :

Simonne Abraham-Thisse, *Présidente*
Chantal Boucher, *Vice-présidente*
Michel Angot
Rose-Marie Croci
Marie-Christine Marsadié
Christiane Paturet

LA COMMISSION D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS DÉCENTRALISÉE DE NOGENT-SUR-MARNE est composée de :

Philippe Desmoulins-Lebeault, *Président*
Françoise Triolle, *Vice-présidente*
Chantal Boucher
Liliane Gibot
Michel Pachter
Françoise Crosnier

LE CONSEIL CENTRAL DE CONCERTATION LOCATIVE DE VALOPHIS HABITAT est composé de 12 membres représentant les locataires et de 12 membres représentant Valophis Habitat :

Chantal Boucher, Claude Crine, Aline Palais, Jean-Claude Charron, Christian Debarros, Patricia Franzoni, Françoise Laloyer *pour la CNL*
Rose-Marie Croci, Christian Montuire, Georges Van Der Gucht *pour la CGL*
Abdoul Aziz Ndiaye, Alain Antiste *pour CLCV*

LES INSTANCES du groupe Valophis

| JUIN 2014 |

Valophis Sarepa

LE DIRECTOIRE :

Farid Bouali
Président
Christian Harcouët
Membre en charge de la coordination administrative et du suivi des participations
Marie-Line Da Silva
Membre en charge de la gestion locative
Claire Lanly
Membre en charge de l'aménagement et de la promotion

CONSEIL DE SURVEILLANCE :

Béatrix Mora
Présidente
Bertrand Bourrus
Vice-Président

• Caisse d'Épargne et de prévoyance IDF :
Pascal Chabot

• Valophis Habitat, Oph du Val-de-Marne :
Abraham Johnson

Membres
Pierre Forestier
Jacques Brianceau

• Conseil général du Val-de-Marne :
Chantal Bourvic

• Communauté d'Agglomération de Saint-Quentin-en-Yvelines :
Othman Nasrou

Représentants des locataires
Aicha Akafou Mbarki
Jean-Jacques Hautemer
Maurice Raoulx

Directrice générale
Marie-Line Da Silva

Valophis La Chaumière de l'Île-de-France

CONSEIL D'ADMINISTRATION :

Farid Bouali
Président

Administrateurs :
Christian Harcouët
Henri Dubois
Béatrix Mora, *représentant Valophis Sarepa*
Marie-Noëlle Lienemann
Benoît Marin, *représentant le CIL Logéo*
Jean-Pierre Emeriau
Salah Baouche, *représentant les locataires*

Directrice Générale :
Marie-Line Da Silva

Expansiel GIE

CONSEIL D'ADMINISTRATION :

Christian Harcouët
Président

Administrateurs :
Marie-Line Da Silva

Directrice générale
Claire Lanly

Expansiel Promotion

CONSEIL D'ADMINISTRATION :

Christian Harcouët
Président

Administrateurs :
Farid Bouali
Bertrand Bourrus
Marie-Line Da Silva
Jean-Pierre Emeriau
Béatrix Mora

Directrice générale
Claire Lanly

01

02

03

FAITS MARQUANTS 2013

1 *Les locataires du 40 000ème logement de Valophis à Bonneuil-sur-Marne*

2 *Valophis rachète plus de 1 000 logements dont 666 à Trappes-en-Yvelines*

3 *Cécile Duflot, alors Ministre de l'Egalité des Territoires et du Logement, visite les Terrasses d'Arcolia, 53 logements en location accession réalisés par Expansiel Promotion, à Arcueil ZAC du Chaperon Vert*

4 *Valophis accueille 20 jeunes Emplois d'Avenir, pour 60 prévus d'ici 2016*

04

|01|

Croissance

Le Projet d'Entreprise 2008-2013 affichait l'ambition de porter le patrimoine du groupe à 40 000 logements. L'objectif a été atteint fin 2013 avec la livraison de la résidence Moulin Bateau à Bonneuil.
Sur les cinq années écoulées, 3 382 logements locatifs ont été construits et 5 834 ont été rachetés. En parallèle, 1 791 logements ont été livrés en accession sociale à la propriété, dont 32 % réservés par des locataires du parc social. Ces résultats concrétisent la volonté de Valophis de proposer des logements diversifiés pour favoriser les parcours résidentiels.

CHIFFRES CLÉS 2013

1 244 logements livrés en locatif et en accession

16 promesses de ventes signées pour plus de 900 logements

10 opérations d'aménagement en cours ou à l'étude

DES PROMESSES DE VENTE EN PROGRESSION

En 2013, le groupe Valophis a signé 16 promesses de vente correspondant à 914 logements. 592 logements, soit les deux tiers du total, seront livrés en locatif social, tandis que le tiers restant sera proposé en accession à la propriété sécurisée.

Dans un contexte défavorable, ces résultats sont d'autant plus satisfaisants qu'ils concernent plusieurs opérations importantes. Ainsi, à Ivry-sur-Seine, sur la ZAC du Plateau, Valophis a enregistré la signature d'une opération correspondant à 169 logements.

61 % des nouvelles opérations, soit 561 logements, sont situées dans le Val-de-Marne, à Choisy-le-Roi, Ormesson-sur-Marne, Fresnes, Ivry-sur-Seine, Limeil-Brévannes et Santeny. Hors Val-de-Marne, les programmes signés se situent à Maurepas, Saint-Cyr-l'Ecole et Guyancourt dans les Yvelines, Bussy-Saint-Georges et Servon en Seine-et-Marne et Villiers-le-Bel dans le Val-d'Oise.

DES OPÉRATIONS D'AMÉNAGEMENT EN COURS DE RÉALISATION OU DE DÉFINITION

Les opérations d'aménagement et/ou de renouvellement urbain se poursuivent dans le Val-de-Marne à Bonneuil-sur-Marne, Créteil, Choisy-le-Roi, L'Haÿ-les-Roses, Fresnes, Orly et Chevilly-Larue. Pour cette dernière, la création d'une ZAC a été validée en octobre 2013.
L'année écoulée marque également la poursuite des travaux de construction pour les projets de la ZAC République à Bonneuil-sur-Marne, et de la ZAC de la Cerisaie Sud à Fresnes. Enfin, l'obtention du permis de construire pour les premiers programmes locatifs du secteur Petit Pré à Créteil permet d'envisager prochainement le démarrage des travaux.

Hors Val-de-Marne, deux opérations se poursuivent à Montfermeil (93) et à Trappes-en-Yvelines (78) tandis que le programme de Brétigny sur Orge (91) est en voie d'achèvement.

L'ACTIVITÉ DE CONSTRUCTION SE MAINTIENT

• En locatif social

En 2013, Valophis a livré 747 logements en locatif social, soit un léger recul par rapport à l'année précédente. Les nouvelles résidences sont situées à Bonneuil-sur-Marne, Champigny-sur-Marne, Choisy-le-Roi, Créteil, Fresnes, L'Haÿ-les-Roses, Limeil-Brévannes, Marolles-en-Brie, Saint-Mandé, Saint-Maur-des-Fossés, Saint-Maurice, Vincennes et Vitry-sur-Seine, ainsi qu' Athis-Mons et Servon, hors Val-de-Marne. Le nombre de logements mis en chantier s'établit à 770 logements, un chiffre trois fois supérieur à celui de 2012. Le nombre de permis de construire obtenus pour 356 logements est, quant à lui, en repli, en raison notamment des incertitudes liées aux élections municipales de 2014.

• En accession à la propriété

Expansiel Promotion a livré 497 logements en accession à la propriété sécurisée, tandis que 341 réservations ont été enregistrées. Des permis de construire ont été obtenus pour 461 logements. Les ordres de service ont été délivrés pour 544 logements répartis sur 11 opérations.

Dans un contexte économique déprimé et face à des banques toujours plus exigeantes vis-à-vis des acquéreurs, Expansiel reste soucieux de proposer le meilleur rapport qualité/prix, adapté aux capacités de financement de ses clients, et à les orienter vers le meilleur processus d'acquisition (PSLA ou accession classique) en toute sécurité. C'est cet accompagnement, la maîtrise des coûts de travaux et le maintien des prix de vente qui font la spécificité d'Expansiel, dont plus de 90 % de la production commercialisée en 2013 a bénéficié du taux réduit de TVA à 7 %.

LES RACHATS DE PATRIMOINE

En complément de son activité de construction, Valophis a racheté 286 logements en Val-de-Marne à Charenton-le-Pont, Créteil et Le Perreux-sur-Marne. Plus de 500 logements ont également été acquis hors Val-de-Marne, notamment square Albert Camus à Trappes-en-Yvelines, en prévision d'un projet de renouvellement urbain qui permettra de transformer en profondeur ce quartier.

|02|

Rénovation urbaine et politique patrimoniale

Les programmes de rénovation urbaine témoignent de l'ambition de Valophis, aux côtés des Villes, de transformer en profondeur les quartiers qui le nécessitent, par la reconstruction d'un habitat de qualité.
Sur les cinq années du Projet d'Entreprise, 2 610 démolitions ont été réalisées, 3 061 logements ont été construits, 10 390 réhabilités et 11 005 logements ont été résidentialisés. Ces chiffres traduisent l'attention apportée par Valophis aux conditions de vie des habitants. Enfin, la diversification de l'habitat avec le développement de l'accession sociale à la propriété et l'accompagnement renforcé des locataires, par la mise en œuvre d'une gestion urbaine et sociale de proximité, offrent la perspective d'une amélioration durable de la vie dans ces quartiers.

CHIFFRES CLÉS 2013

3 335 logements réhabilités

2 956 logements résidentialisés

7 programmes majeurs
de rénovation urbaine en cours

BONNEUIL-SUR-MARNE
Quartier République

La convention de rénovation urbaine de Bonneuil-sur-Marne Grand Ensemble signée en 2010 a été complétée en 2013 par un premier avenant signé le 26 novembre. Cet avenant permet d'intégrer la résidentialisation de l'immeuble Lamaze au programme de travaux en cours. Cet immeuble de 40 logements est en effet, le seul patrimoine de Valophis à être maintenu dans le quartier République. Une fois sa réhabilitation achevée, il pourra bénéficier ainsi d'une refonte complète de ses abords de façon à s'intégrer harmonieusement dans un environnement urbain rénové.

Les travaux de démolition de l'immeuble Widal se sont également achevés cette année. La libération du foncier, à l'automne, a permis le démarrage des travaux d'aménagement, préalables à la réalisation de la nouvelle rue Widal. Enfin, les travaux de construction de la résidence des Aulnes ont débuté en juin. Prévue en 2015, la livraison des 68 logements permettra le relogement des dernières familles de l'immeuble Fleming.

L'ensemble des locataires relogés des résidences Fleming et Widal ont été questionnés par un prestataire indépendant, missionné par Valophis, sur les conditions de leur relogement. 90 % des 136 familles interrogées se déclarent satisfaites de leurs conditions de relogement. Un résultat qui rend compte de la qualité de l'accompagnement des locataires et de l'efficacité du partenariat avec la Ville.

CHAMPIGNY-SUR-MARNE
Les 4 Cités

Le projet de rénovation urbaine des « 4 Cités » s'est achevé avec la signature de l'avenant de clôture, le 10 juin 2013, avec l'ANRU. A la Cité-Jardin et aux Boullereaux, les travaux de requalification des espaces extérieurs ont été inaugurés à l'automne, avec les habitants et les élus. Parallèlement, les études urbaines lancées par la Ville en partenariat avec le Conseil général, l'ANRU et Valophis Habitat ont été finalisées sur le secteur Entrée de Ville/Fourchette de Bry/Les Boullereaux.

CHEVILLY-LARUE
Sorbiers-Saussaie / Anatole France

Dans le quartier Anatole France, l'EPA-ORSA et Valophis ont poursuivi les acquisitions de foncier et les études préalables à la construction des bâtiments qui serviront au relogement des locataires en place, et de deux résidences sociales, en remplacement du foyer ADEF implanté actuellement dans cette zone.

Sur le quartier Sorbiers-Saussaie, la deuxième tranche des travaux de reprise des espaces extérieurs pour 200 logements, est achevée. Le nouvel Espace Accueil Locataires installé dans une partie du hall de la Tour Bretagne a été inauguré en présence du Maire et des habitants.

La création de la ZAC Sorbiers Saussaie a été actée en octobre 2013. Les études pour les travaux sur les 236 logements restants ainsi que celles sur le premier programme de reconstruction ont été lancées. Enfin, les habitants ont été associés au projet d'aménagement du cœur d'ilot, dans le cadre d'ateliers urbains.

CHOISY-LE-ROI
Quartier Sud

Valophis a achevé les travaux de réhabilitation de 936 logements en Centre-Ville. Sur les quartiers Sud, le relogement des 405 familles concernées a été achevé, permettant le lancement de la dernière phase de démolition de 175 logements.

Les travaux de construction du dernier programme en locatif social concernant 55 logements PLUS-CD et plusieurs commerces ont démarré. Dans le cadre de la diversification de l'habitat prévue sur le quartier, la commercialisation de la résidence Newburn a été lancée. 66 logements seront proposés en accession sociale. Les résidences « Îlot du marché » (76 logements locatifs) et « les Mariniers » (65 logements locatifs) ont été achevées tandis qu'a démarré la construction d'une résidence de 98 logements, ZAC des Hautes-Bornes.

Enfin, en octobre 2013, un quatrième avenant, signé avec l'ANRU sur le quartier des Navigateurs, permettra la réhabilitation de 242 logements des deux bâtiments Colomb. Une enquête menée auprès de l'ensemble des locataires avait confirmé la nécessité d'une nouvelle intervention sur ce quartier, fortement touché par la transformation en cours du quartier Briand-Pelloutier et l'arrivée prochaine du tramway Paris-Orly.

CRÉTEIL
Petit Pré-Sablières

La livraison de 70 logements, en début d'année, sur la ZAC des Sarrazins a permis de reloger 35 familles, libérant les bâtiments de Petit-Pré. Elle a également permis d'amorcer les relogements des locataires des Sablières des 180 logements, repris en gestion en avril 2012 et acquis en juillet 2013 par Valophis.

La libération totale des bâtiments de Petit-Pré a permis de sécuriser cette partie du quartier et de démarrer le chantier de démolition, à l'automne, pour une libération du foncier mi-2014. Cette première démolition permettra de réaliser les travaux d'aménagement préalables au lancement des chantiers de construction.

Les études des trois programmes de logements reconstruits sur le site se poursuivent. Deux d'entre eux ont ainsi obtenu un permis de construire en 2013 (le troisième a été obtenu début 2014). Les travaux de construction de 121 logements sociaux devraient démarrer au cours de l'année 2014.

ORLY
Grand-Ensemble

L'année 2013 marque, à la fois, la fin des opérations de rénovation urbaine engagées depuis 2005 sur les Aviateurs et la Pierre-au-Prêtre et le début d'une nouvelle phase de transformation du quartier des Navigateurs.

Les travaux de résidentialisation se sont achevés, notamment pour la Tour Saint-Exupéry (92 logements), les bâtiments Garros-Mermoz et la Tour Mongolfier (151 logements).

En parallèle, dans le cadre de la diversification de l'habitat, la construction de 55 logements par La Foncière Logement se poursuit et les travaux de la résidence Bréguet (60 logements en accession sociale) ont commencé.
Enfin, les études concernant l'implantation d'une résidence destinée aux jeunes actifs à la Pointe Nord des Navigateurs ont été achevées.

Aux Navigateurs, la première phase du projet de rénovation urbaine a été finalisée. Le relogement des 175 familles concernées est terminé. Les études pour le réaménagement du square Foucault sont achevées tandis que démarrent celles sur les îlots de reconstruction.

TRAPPES-EN-YVELINES
Les Merisiers

Huit ans après l'élaboration de la convention ANRU initiale, l'évolution du programme a justifié l'inscription d'une démolition supplémentaire, afin de parachever le renouvellement du quartier.

L'Avenant n°9, signé le 6 décembre 2013, a permis d'intégrer la démolition du bâtiment A du square Commune de Paris. L'intégralité de ses 119 logements sera reconstruite dont une partie (47 logements) sur la ZAC de l'Aérostat, en dehors des Merisiers et l'autre partie, square Henri Wallon (52 logements) et square Léo Lagrange (20 logements). Afin de ne pas déprécier les bâtiments anciens, cet avenant prévoit également la réhabilitation extérieure des façades des immeubles du square Léo Lagrange, en vis à vis des bâtiments neufs.

Les interventions sur le patrimoine des Merisiers étant presque achevées, l'accent est mis, désormais, sur la diversification de l'offre d'habitat, en locatif ou en accession à la propriété. En 2013, Expansiel Promotion a poursuivi la commercialisation d'un programme de 80 logements, situé au centre du square Léo Lagrange. Parallèlement, les études de deux futurs programmes mixtes locatif/accession sur les squares Henri Wallon et Léo Lagrange sont en cours. Des opérations mixtes ont également été lancées à Magny–les-Hameaux (17 logements) et à Guyancourt (31 logements) qui permettront de reconstituer en partie l'offre de logements démolis aux Merisiers.

DU NOUVEAU POUR LE SQUARE ALBERT CAMUS À TRAPPES

L'année 2013 a été consacrée à la définition d'un nouveau projet urbain partagé avec la Ville et l'Etat, pour le square Albert Camus, avant le rachat de ce patrimoine (496 logements et une résidence pour personnes âgées) auprès de l'Opievoy, au 1er janvier 2014.

Un premier programme ANRU, portant sur les espaces publics, les stationnements et les immeubles n'a pas suffi à désenclaver le quartier et améliorer les conditions de vie des habitants. Valophis souhaite maintenant mettre en œuvre un projet plus ambitieux, comparable à celui réalisé aux Merisiers, comprenant la démolition partielle de certains bâtiments, la redéfinition des espaces publics et la construction de logements en accession.

LA REQUALIFICATION DU PATRIMOINE SE POURSUIT

Les équipes de Valophis ont poursuivi leur programme d'entretien et de rénovation, afin de proposer aux locataires des logements de qualité, répondant à leurs besoins et à leurs attentes.
L'ensemble des programmes intègrent un volet « développement durable » avec notamment une analyse thermique destinée à optimiser le bilan énergétique des bâtiments.

L'année 2013 a vu s'achever de nombreuses opérations de requalification du patrimoine financées par l'ANRU, à Orly, Champigny-sur-Marne, Choisy-le-Roi, Alfortville, Vitry-sur-Seine, Fontenay-sous-Bois et Trappes-en-Yvelines. De nouvelles opérations ont été lancées à Bonneuil-sur-Marne et Créteil.

En 2013, 3 335 logements ont été réhabilités et 2 956 résidentialisés. 36 opérations sont en cours de réalisation et 34 en montage.

LA RECONQUÊTE DES PARKINGS

Valophis a poursuivi son programme de reconquête des parkings souterrains comprenant des travaux lourds de remise à niveau et des opérations complémentaires pour en améliorer la sécurité et l'occupation : vidéo-protection, gestion des accès ou, dans certains cas, ouverture de la location à des non-résidents.

Sur les cinq années du projet d'entreprise 2008 -2013, 21 parkings ont été rénovés et sécurisés et 600 caméras de vidéosurveillance ont été mises en service, notamment à Choisy-le-Roi, Orly, Villiers-sur-Marne, Bonneuil-sur-Marne, Saint-Mandé et Trappes-en-Yvelines.

Les efforts entrepris depuis plusieurs années portent leurs fruits puisqu'à fin 2013, 223 places de parking supplémentaires ont été louées.

03

Développement durable

Dans le cadre du Projet d'Entreprise 2008-2013, Valophis s'est fortement engagé en faveur du Développement Durable. Pour répondre aux enjeux d'économie d'énergie et de protection de l'environnement mais également aux attentes des locataires en termes de confort et de maîtrise des charges. Ainsi, 100 % des constructions sont labellisées BBC (Bâtiment Basse Consommation) et 25 % de l'énergie consommée par les logements est d'origine renouvelable dont 44 % directement produite par le groupe (géothermie, réseau de chaleur, photovoltaïque...).
En parallèle, Valophis mène auprès de son personnel et des locataires des actions de sensibilisation aux économies d'énergie, à la réduction des déchets et à l'utilisation d'équipements économes en énergie. En 5 ans, 20 000 visites au domicile des locataires ont été réalisées, 46 % des logements du groupe sont raccordés à des réseaux de chaleur.

CHIFFRES CLÉS 2013

80 salariés formés pour transmettre les bons gestes aux nouveaux locataires

25 % de l'énergie consommée est d'origine renouvelable

801 482 € récoltés grâce à la vente de Certificats d'Économie d'Énergie

DES LOGEMENTS NEUFS, ÉCONOMES ET PERFORMANTS

Valophis poursuit sa démarche de Plan Climat Energie en faveur d'une croissance durable. Ce plan stratégique s'articule autour de deux axes : la lutte contre le réchauffement climatique et les économies d'énergie. Depuis 2010, la consommation moyenne d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre du patrimoine du groupe sont en baisse significative, en avance sur l'objectif fixé pour 2020.

En 2013, la nouvelle réglementation thermique (RT 2012) a été généralisée, systématisant le niveau BBC pour l'ensemble des constructions. En parallèle, Valophis s'est lancé dans un programme de suivi des performances des logements BBC déjà livrés. Des maisons individuelles et des appartements d'Orly et Limeil-Brévannes ont été équipés de capteurs mesurant leurs consommations et la qualité de l'air intérieur. À Athis-Mons et Ivry-sur-Seine une évaluation des systèmes de ventilation a été lancée.

DES FORMATIONS POUR ACCOMPAGNER LA PRISE EN MAIN DES BÂTIMENTS BBC

L'ensemble du personnel de proximité concerné, soit environ 80 personnes, a reçu une formation leur permettant d'expliquer aux locataires les spécificités et le mode d'emploi des nouveaux équipements des résidences labellisées BBC. Lors de la mise en location des bâtiments, ils disposent ainsi des informations, des outils et de méthodes nécessaires pour transmettre aux nouveaux entrants les bons gestes et les habitudes à prendre pour tirer le meilleur parti de ces logements particulièrement performants en matière d'isolation thermique.

DES ACTIONS DE SENSIBILISATION INNOVANTES ET CONVIVIALES

Les projets collectifs et les actions d'accompagnement individuels en faveur du développement durable se sont poursuivis.

Deux dispositifs d'accompagnement ont été testés avec des locataires ou des acquéreurs volontaires :

- **Le coaching énergétique** qui se traduit par cinq appels téléphoniques sur une année afin de mesurer les progrès enregistrés.
- **Les visites pédagogiques à domicile**, sur la même période et avec le même objectif.

Ces actions de sensibilisation prennent aussi la forme d'animations ou d'événements conviviaux et permettent ainsi de renforcer le lien social dans les résidences.

En 2013, des ateliers pédagogiques gratuits ont été proposés aux habitants de Bonneuil-sur-Marne pour les sensibiliser aux gestes économes.

Ces ateliers se sont déroulés dans des appartements mis à disposition par Valophis, en partenariat avec quatre grandes entreprises (ERDF, La Poste, GRDF, la RATP). A Vitry-sur-Seine, dans le cadre du programme de réhabilitation BBC, un accompagnement renforcé d'une quinzaine de familles en surconsommation d'eau a été mis en place. Les premiers relevés sont d'ores et déjà encourageants.

Plusieurs actions ont été proposées dans le cadre du partenariat initié en 2012 avec le SIEVD (Syndicat Intercommunal pour l'Exploitation et la Valorisation des Déchets).
Les thèmes abordés : la lutte contre le gaspillage alimentaire, la promotion du réemploi et du recyclage, le développement du compostage...

Enfin, Valophis a édité et distribué cinq bandes dessinées qui présentent avec humour la vie d'une famille aux prises avec les questions d'économies d'énergie et d'eau, de tri et de prévention des déchets.

DES INITIATIVES POUR SENSIBILISER AU TRI SÉLECTIF

En 2013, les actions de sensibilisation au tri sélectif ont été particulièrement créatives et conviviales.

• A Valenton Gros-Buisson, les enfants ont réalisé une œuvre à partir de déchets recyclables dans le cadre d'un projet initié par la Ville.

• A Nogent-sur-Marne, en partenariat avec la communauté d'agglomération de la Vallée de la Marne, six animations « A chaque déchet, une solution », ont été organisées en pied d'immeuble.

• A Créteil Mont-Mesly, c'est la mise en service de bornes d'apport volontaire enterrées qui a été l'occasion de manifestations similaires.

• A Champigny-sur-Marne Les Boullereaux, l'association « les Fourmis vertes » a contribué à l'animation organisée à l'occasion du réaménagement des locaux de tri des 4 tours.

• A Fresnes Val-de-Bièvre, l'équipe de proximité, aidée de plusieurs partenaires, a mis en œuvre un plan d'actions pour lutter contre le jet de déchets par les fenêtres et les dépôts sauvages.

|04|

Qualité de service

La qualité de service est un engagement majeur vis-à-vis des locataires et des partenaires de Valophis ainsi qu'un levier essentiel de son développement. Dans le cadre du Projet d'Entreprise 2008-2013, l'amélioration en continu du service, la rénovation du patrimoine, l'écoute des locataires et la qualité de la réponse qui leur est apportée sont au cœur des préoccupations des équipes. La plateforme téléphonique mise en place en 2011 répond à plus de 120 000 appels par an.
Les contrôles des prestataires intervenant pour le compte de Valophis ont été considérablement renforcés et près de 200 actions, à l'initiative des agences, ont été mises en place pour répondre aux spécificités des sites.

CHIFFRES CLÉS 2013

125 000 appels téléphoniques pris en charge

87 650 demandes de locataires traitées

25 800 contrôles de qualité effectués sur les interventions des prestataires

A L'ÉCOUTE DES LOCATAIRES

En 2013, les équipes ont porté une attention soutenue à la prise en charge et au traitement des demandes des locataires.

Les agences ont été ouvertes, sans rendez-vous et les permanences des Chargés de gestion locataires se sont développées dans les Espaces Accueil Locataires, au plus proche des habitants : pas moins de 700 se sont tenues sur l'année.

L'activité de la plateforme téléphonique a poursuivi sa progression. Le taux de prise d'appels s'établit désormais à 92 % soit 7 points de mieux qu'en 2012. Les conseillers ont répondu à 125 000 appels (123 200 en 2012).

Les gardiens restent toutefois les interlocuteurs privilégiés des locataires. Ils ont enregistré 60 % des 87 650 demandes recensées en 2013, principalement sur les questions techniques.

UN CONTROLE ACCRU DES PRESTATAIRES

Valophis a renforcé son dispositif de contrôle de la qualité des services fournis par les prestataires. Les équipes de proximité ont ainsi réalisé 12 199 contrôles inopinés concernant le nettoyage et 13 678 sur les ascenseurs. Ces contrôles sont enregistrés et donnent lieu, tout d'abord à une notation des prestataires, puis à des échanges avec eux afin de déterminer formellement des axes de progrès.

LE BONUS FIDELITE

Le dispositif « Bonus Fidélité », une initiative conçue en lien avec les représentants des locataires en 2011, a évolué en 2013. Il est proposé désormais aux locataires ayant 15 ans d'ancienneté dans leur logement. Il leur permet de bénéficier d'une prise en charge financière à hauteur de 50 % de leurs travaux locatifs : peinture, équipements de salle de bain, réfection de placards,... Ces travaux sont organisés par le gardien, avec les entreprises ayant contracté des marchés avec Valophis.

DES ENQUÊTES DE SATISFACTION ENCOURAGEANTES

Tout au long de l'année, Valophis réalise des enquêtes auprès des locataires, dans le but de mesurer leur satisfaction et mieux cerner leurs attentes. Ainsi, 378 enquêtes ont été réalisées auprès de familles ayant bénéficié de relogement dans le cadre des programmes ANRU. Plus de 90 % d'entre elles se sont déclarées satisfaites du processus de relogement et de leur nouveau logement. Les résultats ont fait l'objet de restitutions auprès des collectivités concernées et des partenaires. Mêmes résultats pour les enquêtes réalisées auprès de 200 locataires, 6 à 12 mois après leur installation dans une résidence neuve.

Avant toute opération de réhabilitation, Valophis sollicite les habitants de la résidence concernée pour connaître leurs besoins.
En 2013, 42 % des 645 locataires des Navigateurs à Choisy-le-Roi ont ainsi pu exprimer leurs souhaits en matière de travaux.

Enfin, les nouveaux locataires entrants font également l'objet d'un suivi. 600 d'entre eux, parmi les 1 383 nouveaux arrivants de janvier à septembre 2013 ont été interrogés en 2013, 88 % se déclarent satisfaits de la qualité du logement et du processus d'attribution. Toutefois, les enquêtes révèlent un axe de progrès pour ce qui est de l'information transmise au moment de la découverte du logement.

ÉTAT ET CONSEIL GÉNÉRAL DU VAL-DE-MARNE : BILAN ET ÉVALUATION

La politique de Valophis s'inscrit dans le cadre des engagements pris avec l'Etat et le Département. En 2013, un premier bilan de la Convention d'Utilité Sociale (CUS) signée avec l'Etat pour la période 2011-2016 a été réalisé. Cette évaluation, portant sur les deux premières années de la convention, indique que les objectifs sont atteints, notamment ceux liés au développement de l'offre de logements locatifs sociaux et à la rénovation thermique des logements.

A la suite du deuxième bilan du Contrat d'Objectifs et de Moyens (COM) réalisé en 2013, un avenant, qui prolonge le contrat jusqu'en 2015, a été signé entre le Département du Val-de-Marne et Valophis Habitat. Il permettra à Valophis Habitat d'atteindre les objectifs de développement de l'offre locative sociale et de requalification de son patrimoine. En perspective : la production de 2 500 logements sur la période 2011-2015, et l'achèvement de son plan stratégique de patrimoine pour un montant de travaux de 229 Millions d'euros.

05

Innovation sociale

Un des axes majeurs du Projet d'Entreprise 2008-2013 est de proposer des logements adaptés aux besoins mais également d'apporter des réponses sur mesure et innovantes aux problèmes sociaux auxquels sont confrontés les locataires. Adaptation des logements, accompagnement des familles, participation des locataires, autant de préoccupations qui font de Valophis un acteur socialement responsable. En 5 ans, 950 logements ont été adaptés aux personnes à mobilité réduite, plus de 500 rencontres de concertation locale ont été organisées, 30 chantiers d'insertion ont été organisés et plus de 320 000 heures d'insertion ont été réalisées. En 2013, 8 conseillères sociales ont été recrutées en agence pour mieux accompagner les locataires les plus fragiles. Enfin une dizaine de résidences spécifiques ont été livrées pour répondre aux besoins des jeunes actifs ou étudiants, des personnes âgées ou en difficultés.

CHIFFRES CLÉS 2013

40 amicales de locataires rencontrées individuellement pour recueillir leur avis sur la concertation locale

163 nouveaux logements adaptés aux personnes à mobilité réduite

21 baux glissants signés

236 conventions relais en cours pour l'hébergement temporaire

320 491 heures d'insertion dans le cadre des marchés

RENFORCER LA CONCERTATION AVEC LES LOCATAIRES

En 2013, pour soutenir et renforcer la participation des associations de locataires, le Conseil Central de Concertation Locative (CCCL) a pris de nouvelles dispositions. Le Plan de Concertation Locative (2009-2012) a été reconduit par avenant, jusqu'à fin 2014 et la dotation au Plan de Concertation Locative a été augmentée à 3 € par logement. Sa réévaluation suivra désormais l'augmentation annuelle des loyers.

La composition du CCCL et de ses groupes de travail a été modifiée pour permettre une plus grande participation des représentants des locataires aux débats et travaux. Il compte désormais 24 membres, dont 12 représentants des locataires, et s'est réuni quatre fois en 2013. À la demande des locataires, les débats ont notamment porté sur l'actualisation du Plan de Concertation Locative, le remplacement des compteurs d'eau et la réorganisation de la proximité. De leur côté, les groupes de travail ont poursuivi leurs réflexions sur sept thématiques jugées prioritaires par les représentants des locataires : sécurité, développement durable, politiques sociales, fidélisation, charges, traitement des réclamations, mixité sociale et peuplement. Leurs travaux ont permis, par exemple, d'adapter le dispositif « bonus fidélité » pour mieux répondre aux besoins des locataires, d'associer les représentants des locataires à la production d'une campagne d'information et de sensibilisation sur les incivilités…

Une réflexion a par ailleurs été engagée pour promouvoir ensemble des « projets participatifs » afin de renforcer les collaborations entre les locataires et les équipes de Valophis. Plusieurs projets seront mis à l'étude en 2014 comme la création d'un club des jardiniers, d'une plateforme d'échange de services, d'ateliers itinérants de sensibilisation aux économies d'énergies…

Les travaux sur l'actualisation du Plan de Concertation Locative se sont poursuivis. Pour ce faire, une quarantaine d'amicales de locataires ont été rencontrées individuellement pour recueillir leurs points de vue sur la concertation locale. Quatre priorités pour les années à venir ont été arrêtées : le partenariat entre Valophis Habitat et les Amicales, la qualité des relations avec les locataires, la participation de ces derniers aux projets d'intérêt collectif et le « vivre ensemble » dans les résidences. Ces priorités se traduiront dans le Plan de Concertation Locative 2014-2018.

FAVORISER LES ÉCHANGES EN DIVERSIFIANT LES RENCONTRES

Les équipes de proximité ont adapté les moments d'écoutes et d'échanges à la diversité et au fonctionnement des résidences. Outre des réunions régulières avec les amicales, les équipes ont multiplié les «diagnostics en marchant » et les visites de site afin de mieux comprendre les demandes des locataires et constater, de visu, ce qui ne fonctionne pas, mais également ce qui fonctionne. Plus d'une centaine de manifestations ou animations locales ont été organisées dans le cadre de la « fête des voisins » ou au titre du Fonds d'Initiatives Locales (FIL). En 2013, le FIL a soutenu 69 projets (manifestations culturelles ou artistiques, animations de sensibilisation aux écogestes…) qui ont contribué à développer le lien social au sein des résidences.

Avec le soutien de Valophis, des animations innovantes ont été mises en place autour des jardins collectifs. A Choisy-le-Roi, un jardin partagé de 250 m² a vu le jour dans la résidence Marguerite. A Cachan, dans la Cité des Jardins, un jardin des senteurs a été créé et certains bacs ont été surélevés pour permettre aux personnes âgées de participer. A Champigny-sur-Marne, un jardin potager a été aménagé au pied de la tour Jouvet avec le soutien actif de l'école maternelle Casanova, tandis que les « Mamans du cœur » ont apporté leur soutien à l'installation d'un potager à Trappes-en-Yvelines, square Gérard Philippe.

L'APICULTURE URBAINE

Les projets d'installation de ruches et les animations autour du miel et des abeilles se sont multipliées.

A Saint-Mandé Résidence Pasteur, l'association Abeille Machine, avec le soutien de la Ville, a installé un rucher sur le toit d'une nouvelle résidence de Valophis.

A Choisy-le-Roi, quartier des Navigateurs, un locataire, apiculteur amateur, avec l'appui de l'amicale et de Valophis, a pris en charge la création d'une miellerie et trois ruches seront installées.

A Valenton, ce sont trois animations autour de la biodiversité qui ont été organisées avec le soutien de Valophis. Un hôtel à insectes a été construit par les enfants de trois résidences. Une manière originale de sensibiliser les habitants à l'environnement et la gestion des espaces extérieurs.

ACCOMPAGNER LES LOCATAIRES EN DIFFICULTÉ

En 2013, un poste de conseillère sociale a été créé dans chaque agence. Avec l'appui des services centraux, elles interviennent sur les situations sociales complexes en partenariat avec le Conseil général, les communes, les professionnels de l'insertion et du logement et ceux de la Santé Mentale, et les associations spécialisées. Près de 140 familles ont ainsi bénéficié d'un accompagnement.

255 logements ont été adaptés aux personnes à mobilité réduite (âgées ou handicapées). Le recensement du niveau d'accessibilité s'est poursuivi (2 800 cages d'escalier et 6 750 logements sont désormais codifiés) pour pouvoir répondre précisément aux demandes des collectivités locales et des publics concernés, notamment lors de la relocation de ces logements.

Enfin, Valophis organise des rencontres régulières avec ses partenaires afin d'améliorer la qualité du travail en réseau. En complément de l'adaptation des logements, Valophis, en partenariat étroit avec le Conseil général du Val-de-Marne, favorise le développement de services spécifiques. Par exemple, à Chevilly-Larue, pour faciliter le maintien à domicile et rompre l'isolement des personnes âgées, des ateliers ont été créés autour de la prévention des chutes et des cours de gymnastique ont été mis en place.

L'HÉBERGEMENT TEMPORAIRE SUR LE PATRIMOINE

Pour proposer des solutions aux locataires de son parc, notamment certaines familles en expulsion, et leur permettre ainsi de garder un logement tout en bénéficiant d'un accompagnement renforcé, Valophis a multiplié les partenariats avec les associations du secteur social et médico-social. En 2013, 21 baux glissants ont été signés, 48 sont actuellement en cours. 236 conventions relais sont également en cours dont 146, avec l'association d'Aide d'Urgence du Val-de-Marne (AUVM).

UN PARTENARIAT SPÉCIFIQUE POUR L'INSERTION DES ROMS

Pour aider des familles roms expulsées en 2010 d'un terrain appartenant à Réseau Ferré de France à Choisy-le-Roi, un projet social global (santé, emploi, scolarisation, retour au pays…) a été mis en place par la municipalité, en partenariat avec la fondation Abbé Pierre, Emmaüs France et l'ALJ 93. Valophis Habitat a mis cinq logements à disposition de l'ALJ. Fin 2013, des parcours d'insertion étaient engagés pour six de ces familles.

DÉVELOPPER L'OFFRE D'INSERTION PAR L'ÉCONOMIE

Acteur économique majeur du département, Valophis poursuit une politique active de développement de l'offre d'insertion professionnelle, articulée autour de 3 axes.
D'abord l'utilisation de la clause d'insertion pour l'emploi des publics en difficulté dans les marchés égaux ou supérieurs à 1 000 000 € HT. Dans ce cadre, 320 491 heures d'insertion ont été réalisées, en cumulé, au 30 décembre 2013 ainsi que 717 parcours d'insertion vers l'emploi.
Ensuite, avec le soutien des structures d'insertion, la création d'emplois de proximité. Ainsi, le portage des courses en cas d'immobilisation des ascenseurs a permis à 136 personnes de bénéficier d'un contrat d'insertion d'une durée moyenne d'une semaine. Le dispositif d'accompagnement pour la réalisation de petits travaux dans le cadre d'opérations de réhabilitation a concerné 45 personnes.
Enfin, le 3ème axe concerne la diversification de l'offre d'insertion. En 2013, dans le cadre d'un partenariat avec L'École de la deuxième chance, Valophis a accueilli 2 stagiaires et recruté 1 jeune en emploi d'avenir.

En complément, dans le cadre de la convention d'objectifs signé avec l'État, 60 Emplois d'Avenir sont ou vont être recrutés en 3 ans. Fin 2013, 20 jeunes ont déjà été recrutés sur des postes d'ouvriers d'entretien et maintenance, d'aide gardiens, de technicien en informatique…

06

Management et efficacité des processus

Valophis s'efforce d'adapter en permanence son organisation et ses pratiques, pour une plus grande efficacité. Le Projet d'Entreprise 2008-2013 prévoyait la modernisation des outils, notamment dans les Espaces Accueil Locataires. Elle a permis aux gardiens de jouer pleinement et efficacement leur rôle auprès des locataires. Le développement d'outils de pilotage, aussi bien pour la gestion administrative de l'activité que pour le suivi des opérations d'investissement, souligne la volonté de Valophis de donner à ses locataires des services de qualité et à ses salariés des conditions de travail optimales. Employeur socialement responsable, Valophis porte une attention particulière à l'évolution professionnelle de ses salariés et au développement de leurs compétences.

CHIFFRES CLÉS 2013

879 salariés dont 444 en proximité

1 127 907 € consacré à la formation professionnelle

217 sites connectés

35 applications gérées

UNE ORGANISATION QUI S'ADAPTE AUX ATTENTES

En 2013, Valophis a mis en place une nouvelle organisation afin de mieux faire face à l'accroissement du patrimoine et du nombre de locataires en difficulté. Elle s'est traduite principalement par le renforcement du rôle des agences et une redistribution des responsabilités avec les services du siège.
Les équipes de proximité sont désormais organisées autour de 9 agences (dont 8 en Val-de-Marne) et 5 bureaux. De nouveaux métiers ont été créés pour faire face, au plus près, aux réalités du terrain. Cette organisation mise en place début 2013, fera l'objet d'une évaluation et des adaptations nécessaires, courant 2014.

En 2013, les effectifs du groupe Valophis sont passés de 821 à 879 collaborateurs, soit une progression de 6 % par rapport à 2012. Au total, 444 collaborateurs travaillent en proximité (gardiens, ouvriers, personnel d'Agence), 386 dans les fonctions support et 49 dans la maîtrise d'ouvrage.

UN EMPLOYEUR SOCIALEMENT RESPONSABLE

Valophis accorde une attention toute particulière à l'évolution de ses salariés. En 2013, l'effort de formation a représenté 3,62 % de la masse salariale, soit 1 127 907 €. Au total, 654 personnes ont bénéficié d'une formation. De plus, Valophis embauche chaque année une vingtaine de collaborateurs en contrat de professionnalisation ou d'apprentissage. En 2013, sur les 23 contrats de professionnalisation, 12 sont passés en CDI.

L'INFORMATIQUE AU SERVICE DES SALARIÉS ET DES LOCATAIRES

Les équipes gèrent 35 applications informatiques, administrent 42 serveurs physiques et 119 virtuels. Les connexions des 217 sites de Valophis ont été modernisées. Au cœur des métiers de Valophis, de nombreux projets en lien avec l'informatique se sont concrétisés en 2013, aussi bien pour la gestion locative que la communication avec les locataires ou la sécurité dans les parkings.

Ainsi, le programme de vidéo-protection est entré dans une nouvelle phase de développement avec la modernisation des infrastructures existantes pour faciliter la consultation des images par les personnels de proximité habilités. Le dispositif sera étendu à d'autres sites, notamment Orly, Cachan et Villeneuve-le-Roi.

En matière de processus métier, de nombreuses évolutions et corrections ont été livrées concernant notamment l'automatisation de la révision des loyers à date anniversaire, l'archivage et la consultation des avis d'échéance, l'édition des décomptes de charge joints aux avis d'échéance, le traitement des mutations (tableau de bord, suivi, édition de courriers etc.). Les agences ont été dotées de nouveaux tableaux de bord pour permettre aux équipes de proximité d'assurer un meilleur pilotage de leur activité.

Les derniers développements d'Oscar 2, le logiciel de gestion de la relation avec les locataires permettent désormais l'envoi de SMS, d'accusés de réception ou encore l'utilisation de courriels pour informer les locataires. À noter qu'afin de préserver les données personnelles des locataires, Valophis s'est doté d'un site interne « Informatique et Libertés », permettant aux personnels concernés d'avoir accès à toute l'information nécessaire relative aux recommandations de la CNIL.

Enfin, le site internet www.groupevalophis.fr a fait peau neuve. Plus clair, plus moderne et plus fonctionnel.

|07|

Habitants

Baisse des revenus pour les locataires comme pour les nouveaux entrants, vieillissement de la population et augmentation des familles monoparentales, taux de rotation faible et dette locative croissante...
Cette année encore, les chiffres témoignent d'une situation socio-économique qui se dégrade pour les habitants et d'une crise du logement qui se prolonge.
Dans ce contexte tendu, Valophis loge directement 35 214 familles, soit 95 572 personnes.
La proportion des locataires se situant sous le seuil de pauvreté s'établit à 29,3 %.

CHIFFRES CLÉS 2013

35 214 familles logées, soit 95 572 habitants

2 619 nouvelles familles accueillies

59,1 % des locataires et **67 %** des nouveaux locataires ayant un revenu fiscal inférieur à 60 % du plafond de ressources

4,7 % des locataires et **1,3 %** des nouveaux locataires ayant une dette équivalente à au moins 3 loyers

642 familles ayant bénéficié d'une mutation

549 ménages relogés au titre des Accords Collectifs départementaux, dont **248** ménages relogés au titre du Droit Au Logement Opposable

UNE SITUATION DÉGRADÉE POUR LES LOCATAIRES

Cette année a été marquée par une baisse très nette des revenus des habitants par rapport à 2012. Le nombre de locataires dont le revenu fiscal de référence est inférieur à 60 % des plafonds de ressources (1 279 € par mois pour une personne seule, 2 298 € pour un couple avec un enfant) a en effet augmenté de 2,3 point, pour atteindre 59,1 % de l'ensemble, et ceux dont les revenus sont inférieurs à 30 % des plafonds (639 € par mois pour une personne seule et 1 149 € par mois pour un couple avec un enfant) de 1,8 point, pour atteindre 23,9 %.

Les locataires sont aussi plus nombreux à bénéficier de l'APL : 37,7 % (+ 0,8 point par rapport à 2012). Pour 42,5 % d'entre eux, l'aide couvre plus de 50 % de la quittance.

Globalement, et malgré cette situation dégradée, la proportion des ménages en impayés a légèrement baissé. En 2013, 10,8 % des locataires ont un retard équivalent à au moins un mois de loyer (- 0,2 point par rapport à 2012), et 4,7 % à au moins trois mois de loyers (- 0,3 point). Cette évolution positive est le fruit de la nouvelle organisation de proximité mise en place par Valophis. Elle ne compense cependant pas la dégradation constatée en 2012, ni celle qui se poursuit pour Valophis La Chaumière de l'Île-de-France et Valophis Sarepa.

Les familles nombreuses (5 personnes et plus) représentent 14,6 % de l'ensemble des foyers, alors que la proportion des personnes seules est de 30,6 %. Les seniors (28 % des locataires) sont 4,4 fois plus nombreux que les jeunes ménages (6,3 %). Enfin, la part des familles monoparentales est particulièrement importante et en augmentation : 23,8 % des habitants. Or, elles connaissent majoritairement une plus grande précarité économique.

LE PATRIMOINE DE VALOPHIS AU REGARD DE LA SITUATION FINANCIÈRE DE SES LOCATAIRES

Localisé à 85 % en petite couronne, le patrimoine du groupe Valophis se répartit comme suit :

- 3 % de logements de catégorie très sociale (PLAI / PLATS / PLALM)
- 41 % de catégorie HLM
- 9 % de logements intermédiaires hors patrimoine racheté à Icade
- 10 % de PLS dont le loyer est proche ou équivalent au loyer PLUS
- 36 % de logements PLA et PLUS (dont les loyers sont plus élevés et qui accueillent donc des locataires moins défavorisés financièrement)

DES NOUVEAUX LOCATAIRES PLUS FRAGILES

2 619 nouveaux ménages ont pu être accueillis par le groupe Valophis en 2013. Un chiffre en forte augmentation par rapport à 2012 (+17,5 %), grâce à la livraison de nouvelles résidences, qui ont accueilli 488 ménages, et une augmentation du taux de rotation.

Ce dernier s'établit pour l'année 2013 à 5,8 %, contre 5,3 % en 2012. En légère augmentation, il reste cependant à un niveau faible, qui témoigne de la crise du logement en Île-de-France et ne permet pas de répondre de façon satisfaisante aux demandes. Cette évolution génère des pertes de recettes (en raison des délais de relocation) et des dépenses supplémentaires (pour la gestion des attributions et la remise en état des logements) pour Valophis, mais laisse une marge de manœuvre pour réaliser davantage de mutations.

La paupérisation des nouveaux locataires, déjà observée les années précédentes, se poursuit. 67 % d'entre eux ont en effet un revenu fiscal de référence inférieur à 60 % des plafonds de ressources, soit une augmentation de 0,9 point par rapport à 2012 et 2,7 point par rapport à 2011. Et la hausse est plus forte encore pour les ménages dont le revenu fiscal est inférieur à 30 % des plafonds : + 3,3 points par rapport à 2012 et + 4,9 par rapport à 2011.

Si on se réfère non plus aux revenus imposables mais au seuil de pauvreté, dont le calcul prend en compte l'ensemble des revenus perçus au moment de l'attribution du logement, l'évolution semble cependant un peu meilleure. En 2013, la proportion de nouveaux locataires se situant sous le seuil de pauvreté (29,3 %) est en effet en légère baisse par rapport à 2012 (– 0,7 point) et surtout à 2011 (– 4,7 points).

36,1 % des ménages entrants bénéficient de l'APL. Pour 47,1 % d'entre eux, l'aide couvre 50 % ou plus de la quittance.

Le taux d'effort net moyen, c'est-à-dire la part représentée par le loyer et les charges sur la totalité des revenus nets une fois l'APL déduite, est quant à lui de 24 %, soit un niveau identique à 2012. Ce chiffre masque cependant des réalités très différentes puisque, pour 27 % des nouveaux locataires, le taux d'effort est supérieur à 30 %, et pour 8 % supérieur à 40 %. Par ailleurs, le croisement de ces données avec les revenus imposables ou le seuil de pauvreté révèle que l'effort financier réalisé par les ménages pour se loger est croissant.

Conséquence de cette situation, le taux de nouveaux locataires ayant un impayé supérieur ou égal à un loyer est en augmentation d'un demi-point par rapport à 2012, passant à 7 %, et pour les dettes supérieures à trois loyers de 0,1 point (1,3 %).

Les nouveaux locataires sont à 9,8 % des familles nombreuses et à 33,6 % des personnes seules. Les jeunes ménages représentent 27,1 % de l'ensemble, contre 5,4 % pour les 60 ans ou plus. Enfin, les ménages monoparentaux constituent 18,9 % des nouveaux entrants. Une part en augmentation constante depuis plusieurs années et qui appelle la production de logements adaptés, notamment au regard de leur capacité financière (91 % des foyers monoparentaux ont des ressources inférieures à 60 % des plafonds de ressources).

Les nouveaux entrants étaient auparavant hébergés chez des particuliers (33,2 %), locataires du secteur privé (31,8 %) ou de HLM (19,3 %), en structures d'hébergement (11,9 %), propriétaires (1,6 %), dans un logement de fonction (1,4 %), dans un squat ou sans domicile (0,8 %).

UNE MOBILITÉ RÉSIDENTIELLE À AMÉLIORER

Après avoir progressé durant plusieurs années, le nombre de mutations est en baisse : 642 en 2013, contre 671 en 2012 et 536 en 2011. Elles représentent 19,7 % des emménagements.

Parmi ces mutations, 231 sont liées à des opérations ANRU. Les autres ont été motivées par l'existence de situations prioritaires dans 40,6 % des cas (inadéquation du logement par rapport à la situation familiale ou l'état de santé), par des souhaits de confort ou de mobilité des locataires (35 %) ou par l'intérêt général afin, par exemple, de libérer un grand logement sous-occupé (6,8 %). 17,5 % des relogements ont également été contraints (acquisition-amélioration, accédant en difficulté, expulsion contentieuse, logement indécent).

Cette diminution du nombre de mutations est liée à la forte réduction de la marge de manœuvre du groupe Valophis, suite à la restitution à l'État de la totalité de son contingent et à la mise à disposition de contreparties à Action Logement.

La capacité à répondre aux souhaits de mobilité des locataires et aux situations d'urgence, de même que les efforts pour optimiser l'occupation des logements s'en sont de ce fait trouvés réduits.

LA DETTE LOCATIVE EN HAUSSE

Bien que d'une moindre ampleur que l'année précédente, la hausse du montant de la dette locative sur les logements (hors foyers et commerces) s'est poursuivie en 2013, pour atteindre 21 597 K€, contre 21 267 K€ en 2012 (+ 1,6 %) et 18 832 K€ en 2011 (+ 15 %). Pour plus de la moitié, elle est le fait de locataires présents (56,8 %).

Le groupe Valophis a mené une intense activité pour traiter les impayés, à l'amiable ou avec des dispositifs sociaux, ce qui s'est traduit par une augmentation significative des plans d'apurement (+ 19 %) et protocoles de cohésion sociale (+ 49 %). Parallèlement, le traitement contentieux précoce des impayés s'est également intensifié (commandements de payer et assignations devant le Tribunal). Les actions visant le départ des locataires qui n'ont pu démontrer leur bonne foi sont néanmoins en diminution et les expulsions ou reprises des lieux stables (125 en 2013).

Le groupe Valophis a perçu 1 319 K€ des différents Fonds de Solidarité pour le Logement ou l'Habitat, ainsi que de l'État au titre des indemnisations pour non-exécution des jugements d'expulsion, ce qui a permis de diminuer la dette locative de 5,8 %. L'abandon de créances en 2013 a également permis sa réduction.

|08|

Finances

La situation financière du groupe Valophis est saine comme le reflètent les principaux indicateurs financiers. Ces derniers traduisent le fort engagement du groupe dans la rénovation et l'entretien de son patrimoine, ainsi que dans le développement de son offre de logements.
La production de logements neufs en locatif et en accession, de même que l'activité de réhabilitation et de résidentialisation se traduisent par un niveau élevé d'investissement.

COMPTE DE RÉSULTAT

CHARGES EN K€	2013	2012
Maintenance du patrimoine (y compris Régie de travaux)	24 870	22 342
Charges de personnel non récupérable (hors Régie de travaux)	35 457	32 034
Charges de gestion courante	15 758	15 021
Autres charges	2 232	1 418
Taxes	18 319	17 631
Charges financières	40 670	41 228
Dotations aux amortissements et provisions	86 721	80 463
Charges exceptionnelles	14 278	21 818
Charges accession et aménagement	111 624	25 835
Impôt sur les sociétés	0	0
Charges récupérables	69 219	67 843
Résultat	17 688	24 980
TOTAL	**436 834**	**350 613**

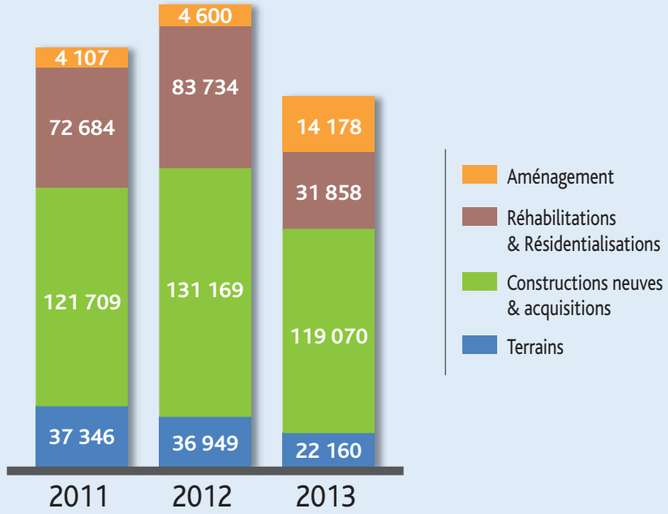
PRODUITS EN K€	2013	2012
Loyers	194 069	183 790
Produits divers	9 791	9 863
Subventions	279	228
Produits financiers	2 285	2 156
Reprises de provisions	12 606	11 184
Produits exceptionnels	9 711	26 402
Subventions d'investissement virées au résultat	20 693	20 613
Produits accession et aménagement	119 602	34 605
Charges récupérées	67 800	61 774
TOTAL	**436 834**	**350 613**

BILAN SIMPLIFIÉ

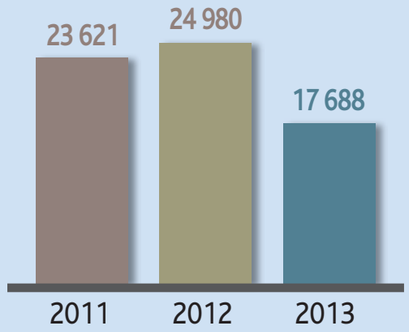
ACTIFS EN K€	2013	2012
Actif immobilisé	2 255 485	2 155 210
Stocks	181 466	158 246
Créances sur tiers	273 082	275 895
Trésorerie	42 447	41 473
Charges à répartir	5 035	6 153
TOTAL	**2 757 515**	**2 636 978**

PASSIFS EN K€	2013	2012
Situation nette	285 181	269 396
Subventions	588 194	579 303
Provisions	87 936	81 511
Dettes financières	1 555 913	1 482 165
Dettes d'exploitation et diverses	240 291	224 602
TOTAL	**2 757 515**	**2 636 978**

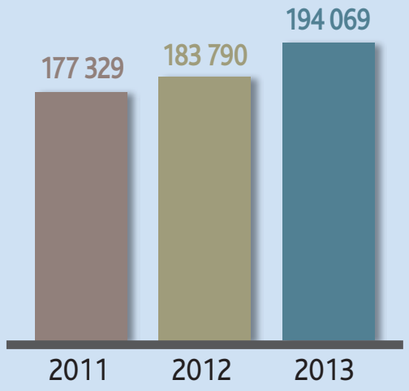
INVESTISSEMENTS EN K€



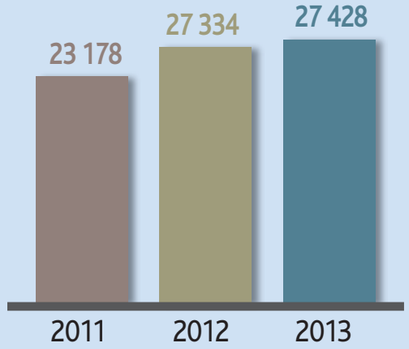
RÉSULTAT EN K€



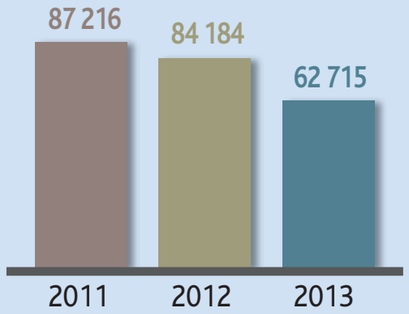
MONTANT DES LOYERS EN K€

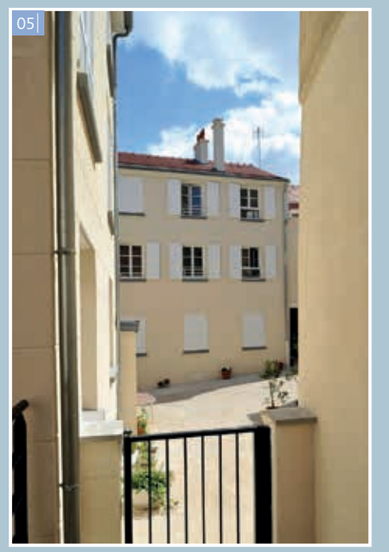


AUTOFINANCEMENT EN K€



POTENTIEL FINANCIER EN K€ AU 31/12





01 | ARCUEIL
LES TERRASSES D'ARCOLIA
53 logements en location accession
Architecte : CHARTIER DALIX

02 | ATHIS MONS
PETIT LU
55 logements en locatif social
Architecte : GERA

03 | ATHIS MONS
LES TERRASSES D'ATTEGIA
194 logements en location accession
Architecte : GERA

04 | BONNEUIL-SUR-MARNE
RÉSIDENCE RÉPUBLIQUE
42 logements en locatif social
Architecte : DOLLE LABBE

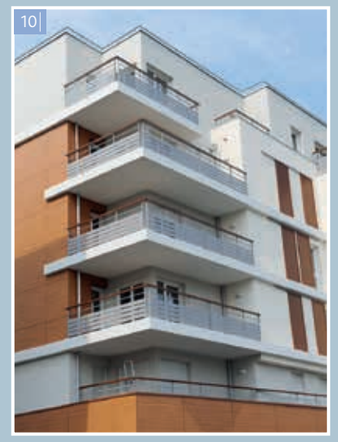
05 | CHAMPIGNY-SUR-MARNE
8/22 rue de l'Église
6 logements en locatif social
Architecte : CABINET SAFRAN

06 | CHENNEVIÈRES-SUR-MARNE
LE HAMEAU DES CÔTEAUX
14 maisons individuelles en location accession
Architecte : AGMR

07

08

09


10

11

12

13

14

07 | CHOISY-LE-ROI
ÎLOT DU MARCHÉ
76 logements en locatif social
Architecte : GERA

08 | CHOISY-LE-ROI
ZAC DU PORT
Îlot 8 : 50 logements
en locatif social
Îlot 1 : 69 logements
en locatif social
Architecte : FOURRIER TIRARD

09 | CRÉTEIL
SARRAZINS
70 logements en locatif social
Architecte : NORDEMAN

10 | FRESNES
52 logements en locatif social
et un centre de loisirs primaire
Architecte : 3 A IDF, SARL d'Architecture

11 | L'HAŸ-LES-ROSES
149/153 avenue Flouquet
28 logements en locatif social
Architecte : 3 AIDF

12 | LIMEIL BRÉVANNES
RÉSIDENCE DE L'HÔTEL DE VILLE
85 logements en locatif social
Architecte : ATELIER DES ARCHES

13 | ORLY
Maisons en bois - Rue de la Victoire
9 logements en locatif social
Architecte : Loïc Philippe

14 | PANTIN
RÉSIDENCE HOCHE
24 logements en location accession
+ 3 commerces
Architecte : NOMADE

15

16

17

18

19

20

21

22

15 | SAINT MANDÉ
21 avenue Joffre
18 logements en locatif social
Architecte : FITOUSSI

16 | SAINT MAUR
94/94 bis Rue Bellechasse
18 logements en locatif social
Architecte : LAROCHE ET JARD

17 | SAINT MAURICE
68/70 rue du Maréchal Leclerc
8 logements en locatif social
Architecte : GERU

18 | *SERVON*
Route de Férolles
11 logements en locatif social
Architecte : PELLEGRIN

19 | VILLIERS-LE-BACLE
LA FONTAINE DES TILLEULS
24 logements en location accession
+ locaux Mairie
Architecte : M. MEYER

20 | VINCENNES
61 avenue de la République
37 logements en locatif social
Architecte : BECT

21 | VITRY-SUR-SEINE
STALINGRAD
71 logements en locatif social
Architecte : MAUFRAS

22 | VITRY-SUR-SEINE
PINSON
35 logements en location accession
Architecte : ARCHICREA